



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลองทรายขาว

ที่ พท ๕๕๙๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองทรายขาว

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองทรายขาว

ด้วย สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลองทรายขาวได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองทรายขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลองทรายขาวได้ดำเนินการสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการจำนวน ๔๑๓ คน รายละเอียดดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเจนจิรา เพชรจุล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นายดนริต หวังขวัญ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายบุญส่ง เมืองสง)

ปลัดเทศบาลตำบลคลองทรายขาว

ความเห็นของนายกเทศบาลตำบลคลองทรายขาว

ขณ

(นายสมจิต เส้นบัตร)

นายกเทศมนตรีตำบลคลองทรายขาว

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**วัตถุประสงค์** เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาว เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

**ตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๓	๔๖.๗๓
หญิง	๒๒๐	๕๓.๒๗
๒. อายุ		
๑๘-๒๔ ปี	๔๗	๑๑.๓๙
๒๕-๓๕ ปี	๔๙	๑๑.๘๖
๓๖-๔๕ ปี	๑๐๘	๒๖.๑๕
๔๖-๕๕ ปี	๑๑๕	๒๗.๘๔
๕๖ ปีขึ้นไป	๙๔	๒๒.๗๖
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๘๔	๖๘.๗๖
ปริญญาตรี	๑๒๐	๒๙.๐๕
ปริญญาโท	๘	๑.๙๔
ปริญญาเอก	๑	๐.๒๕
๔. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๓๖๐	๘๗.๑๗
องค์กรเอกชน	๘	๑.๙๔
หน่วยงานภาครัฐ	๒๕	๖.๐๕
หน่วยงานภาคเอกชน	๒๐	๔.๘๔



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๗๓ เพศหญิง ร้อยละ ๕๓.๒๗

มีอายุ ๑๘-๒๔ ปี ร้อยละ ๑๑.๓๙ อายุ ๒๕-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๑.๘๖ อายุ ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๖.๑๕ อายุ ๔๖-๕๕ ปี ร้อยละ ๒๗.๘๔ และอายุ ๕๖ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๒.๗๖

มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๖๘.๗๖ ปริญญาตรี ร้อยละ ๒๙.๐๕ ปริญญาโท ร้อยละ ๑.๙๔ และปริญญาเอก ร้อยละ ๐.๒๕

ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๘๗.๑๗ องค์กรเอกชน ร้อยละ ๑.๙๔ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๖.๐๕ และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ ๔.๘๔

## ตารางที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๔๕	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๖๐	๐.๕๓๑	มากที่สุด
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๖๗	๐.๔๙๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๕	๐.๕๓๗	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๖๓	๐.๕๐๔	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๗$ ) มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = ๔.๖๗$ ) และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = ๔.๖๕$ )



ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๗๖	๐.๔๕๑	มากที่สุด
๒. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๘๐	๐.๔๒๕	มากที่สุด
๓. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้	๔.๖๘	๐.๕๔๖	มากที่สุด
๔. ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๗๕	๐.๕๑๘	มากที่สุด
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๘๒	๐.๓๘๕	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๒	๐.๔๑๐	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = ๔.๘๒$ ) แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ( $\bar{X} = ๔.๘๐$ ) และให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ( $\bar{X} = ๔.๗๖$ )

ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๗๓	มาก
๒. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๗๑	๐.๕๑๖	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๗๕	๐.๔๕๖	มากที่สุด
๔. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๖๒	๐.๕๖๓	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๒	๐.๕๒๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ( $\bar{X} = ๔.๗๕$ ) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) และความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ( $\bar{X} = ๔.๖๒$ ) และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อหน่วยงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๕$ )

ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๔๕	๐.๕๕๖	มาก
๒. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๗๘	๐.๔๖๑	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๓๘	๐.๕๐๗	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลคลองทรายขาวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคือผลการให้บริการในภาพรวม ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ ) และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคือได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๔๕$ )

